



Perspektivenwechsel: Fachkräftegewinnung und -sicherung durch barrierefreien Tourismus

Branchenforum Barrierefreier Tourismus in Brandenburg

Potsdam, 11. September 2012

Dr. Peter Neumann

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com



Aktuelle Herausforderungen

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com



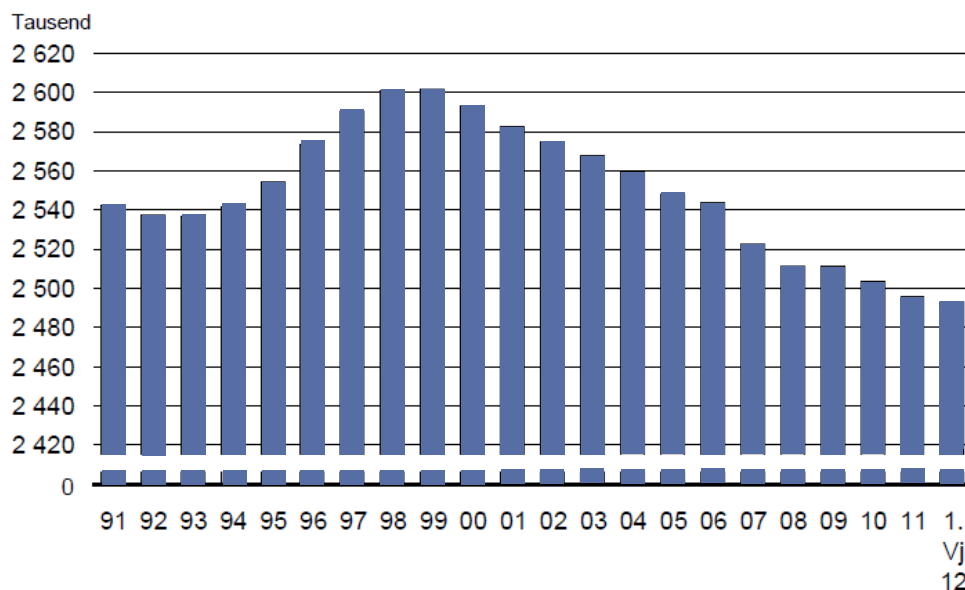
„die Sicherung des Fachkräftebedarfes [ist] eine der größten Herausforderungen für die Zukunft des Brandenburg-Tourismus.“

Für das Jahr 2030 wird für das Gastgewerbe ein **Fehlbedarf von ca. 18.000 Fachkräften** prognostiziert!

Quelle: Landestourismuskonzeption Brandenburg 2011-2015, S. 177

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

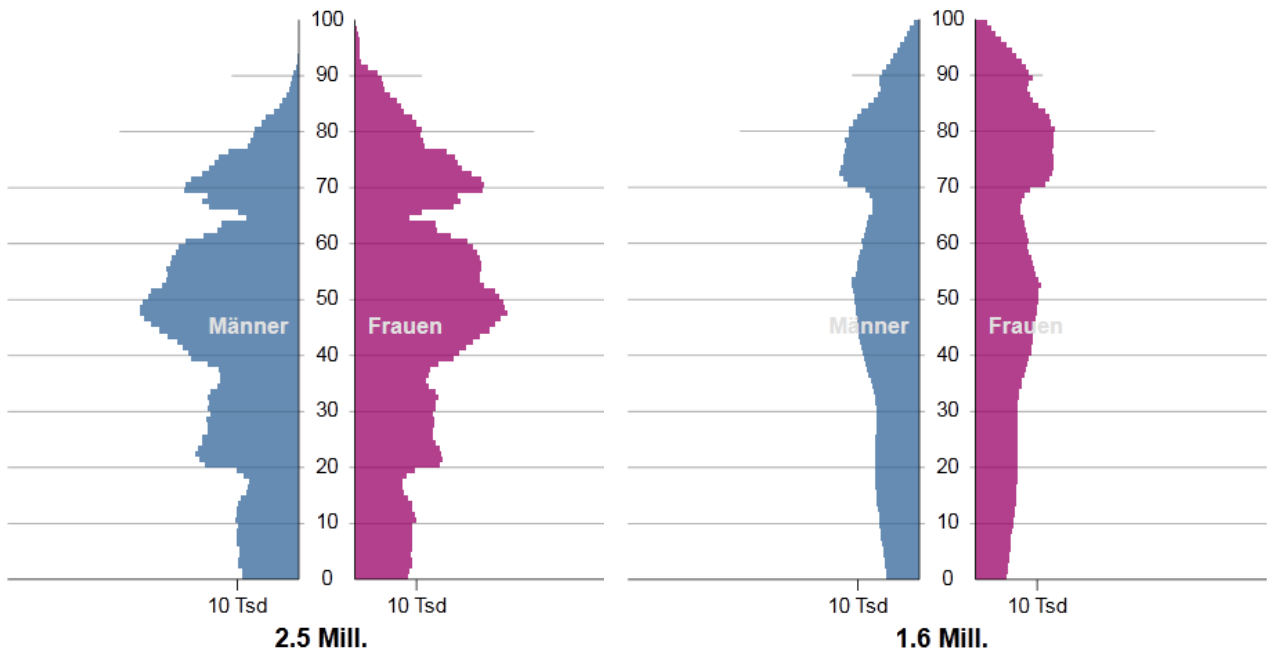
Bevölkerungsstand in Brandenburg seit 1991



Quelle: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg 2012

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

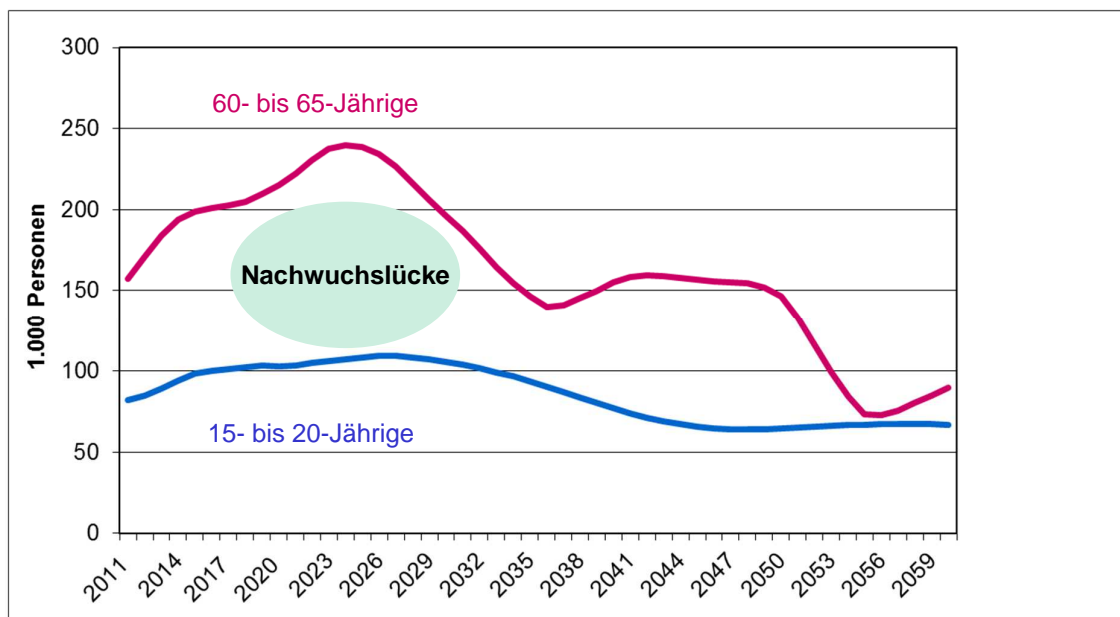
Altersaufbau in Brandenburg 2010 und 2060



Quelle: Statistisches Bundesamt 2010

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Entwicklung ausgewählter Altersgruppen in Brandenburg, 2011 bis 2060



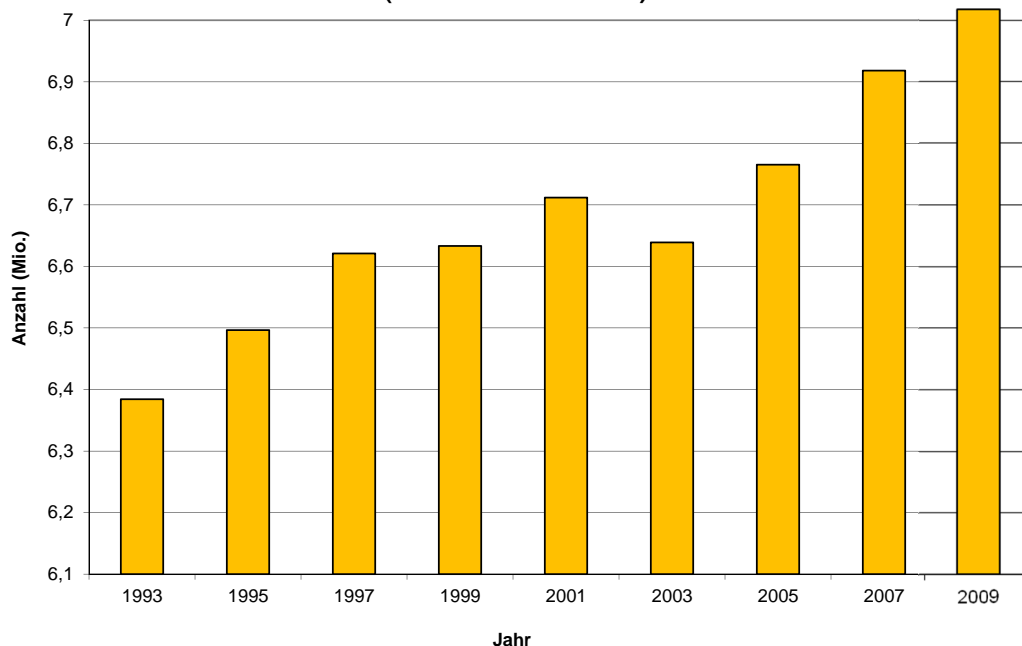
Quelle: Statistisches Bundesamt 2010

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

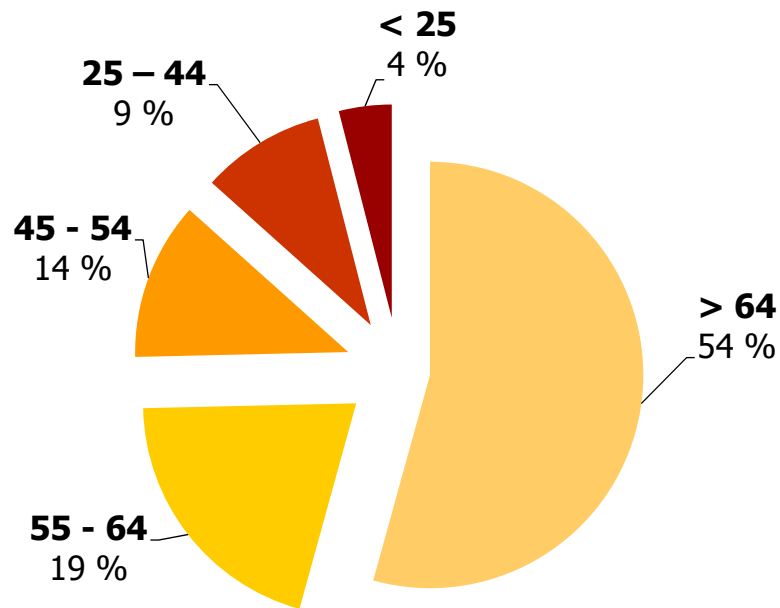
Herausforderungen für die Unternehmen:

- Fach- und Nachwuchskräftemangel
- Verlängerung der Lebensarbeitszeit
- Älter und vielfältiger werdende Belegschaft
- Wissens- und Erfahrungsverlust durch Altersabgänge
- Integration vielfältiger Beschäftigtengruppen (z. B. Beschäftigte mit Behinderungen)
- ...

Deutliche Zunahme schwerbehinderter Menschen (Deutschland)



Deutlicher Zusammenhang Alter und Behinderung (Land Brandenburg)



Quelle: Amt für Statistik Berlin Brandenburg (2010): Statistischer Bericht Schwerbehinderte Menschen im Land Brandenburg 2009. Potsdam

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com



Chancen durch Barrierefreiheit

Ökonomische Bedeutung und Impulse:

	Derzeitige Bedeutung	Zusätzliche Impulse
Umsatz	2,5 Mrd. €	4,8 Mrd. €
Vollzeit- Arbeitsplätze	65.000	90.000

Quelle: BMWi 2003

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Ziele im barrierefreien Tourismus:

- tourismusrelevante Angebote und Arbeitsplätze barrierefreier und attraktiver gestalten
- menschliche Vielfalt der Gäste und Beschäftigten berücksichtigen

⇒ Stammgäste und Fachkräfte halten

⇒ Neue Gäste und Fachkräfte gewinnen

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Zielgruppen sind u.a.:

- zunehmend ältere Gäste und Beschäftigte
- anspruchsvoll und erfahren
- service- und gesundheitsorientiert
- oft mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkt
- große, wachsende Personengruppe

Barrierefreiheit:

- bildet Basis für service- und komfortorientierte Angebote, die zunehmend nachgefragt werden
- ist Grundlage für leicht zugängliche, sichere und ergonomische Arbeitsplätze
- ist zwingende Voraussetzung für Gäste und Arbeitnehmer mit einer Behinderung
- ist Querschnittsaufgabe und kein Spezialthema
- erfordert eine ganzheitliche, strategische Betrachtungsweise (Architektur, Produkte, Dienstleistungen, Kommunikation, Service)



Gute Beispiele

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Gute Beispiele

FAHRION
ENGINEERING
VISION · PLANUNG · FABRIK

„Ältere Arbeitnehmer sind meine Edelsteine.“

Otmar Fahrion, Geschäftsführer





Strategien der Fahrion Engineering GmbH & Co. KG



- ergonomische Veränderungen der Arbeitsplätze: adäquate Büroarbeitsplätze, Optimierung der Beleuchtung, jeder Arbeitsplatz wurde um einen Stehpult ergänzt
- Angepasste Farbgestaltung in den Büros (Wände, Teppiche, Möblierung)
- Verbesserung der Betriebskultur
- Gesünderes Essen in der Firmenkantine (Wechsel des Caterers)

Quelle: IDZ etc. 2009

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com



Strategien der Fahrion Engineering GmbH & Co. KG



- Betonung der Prävention und Gesundheitsvorsorge: innerbetriebliche Veranstaltungen, Gastredner, Infos für die Familien
- Fortbildungen: kulturelle Vorbereitung für Auslandsaufenthalte, Einarbeitung auf die Softwaresysteme der Kunden
- Zukunftssicherheit für den Einzelnen: eindeutige Absprachen über die Modalitäten des späteren Ausscheidens aus der Firma; innerbetriebliche Alterssicherung, Riesterrete etc.

Quelle: IDZ etc. 2009

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Generationenfreundlichkeit als Geschäftsmodell



Quelle: www.galeria-kaufhof.de

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Strategien der Galeria Kaufhof



Ausgezeichnet für „alternsgerechte“ Personalpolitik
(1/3 aller Mitarbeiter sind 50 Jahre oder älter):

- ganzheitliches Gesundheitsmanagement
- Arbeiten in altersgemischten Teams
- Lebenslanges Lernen
- Demographie-Beauftragte (seit 2008)



2010 AARP
INTERNATIONAL
Innovative Employer
Award

Quelle: Feger-Heiter 2011

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Strategien der Galeria Kaufhof



„Galeria für Generationen“:

- Sitzbänke
- kontrastreiche Gestaltung der Rolltreppen
- Ausschilderungen in gut lesbarer Schrift
- Komfort-Umkleidekabinen
- Lieferservice und Angebot der Sonderbestellung
- Schulung der Mitarbeiter des Einkaufs
- generationsübergreifende Werbekampagnen
- Mitinitiiierung „Qualitätszeichen für generationenfreundliches Einkaufen“



Quelle: Feger-Heiter 2011

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

BEST WESTERN Hotel Am Straßberger Tor in Plauen



Quelle: www.strassberger-tor.bestwestern.de

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Strategien des BEST WESTERN Hotels Am Straßberger Tor in Plauen



► Sachsen

Arbeitsplätze für Behinderte

Best Western Hotel Am Straßberger Tor hat sich als Integrationshotel etabliert

PLAUEN. Das Best Western Hotel Am Straßberger Tor ist ein Integrationshotel. Es bietet Menschen mit und ohne Handicap, vorrangig Menschen mit psychischen Erkrankungen, einen sicheren Arbeitsplatz. Das 4-Sterne-Hotel, das unter der Trägerschaft der Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW) steht, konnte jetzt sein fünfjäh-

riges Bestehen feiern. Dass man sich in einem Integrationshotel befindet, bleibt den meisten Gästen verborgen. „Und das ist auch in Ordnung“, so Hoteldirektorin Christina Zetzsche. Denn Ziel sei die Inklusion der Mitarbeiter mit Behinderung, das heißt ihre Einbindung in die reguläre Hotelarbeit, ohne Sonderbedingungen zu schaffen.

Der Hotelbetrieb läuft seit fünf Jahren erfolgreich. Dies dokumentiert der kontinuierliche Anstieg von Übernachtungszahlen und Veranstaltungen. „Vor allem bei Familienfeiern haben wir in den letzten Jahren deutlich zugelegt“, sagt die Direktorin. Als wichtige Meilensteine in der fünfjährigen Entwicklung nennt sie die Etablierung einer eigenen Wäscherei mit Änderungsschneiderei und den Ausbau einer Etage mit zusätzlichen Tagungsräumen, Restaurant und Beratungsräumen.

Mit Ideen, wie dem Apartment für Langzeitgäste oder dem Frische-Brötchen-Service in Kooperation mit einer Plauener Bäckerei, hebt sich das Businesshotel von anderen Einrichtungen in Plauen ab.

Am 12. November lädt das Hotel zu einem Tag der offenen Tür ein. rr

► www.strassberger-tor.bestwestern.de



Feiern gemeinsam: (von links) Silvia Weck (Stadt Plauen), Richard Nürnberger (FAW) und Direktorin Christina Zetzsche

Foto: Hotel

Quelle: AHGZ vom 29.10.11

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Strategien des BEST WESTERN Hotels Am Straßberger Tor in Plauen



- 40 – 50 % der Mitarbeiter sind Menschen mit Behinderungen, vorzugsweise Menschen mit psychischen Einschränkungen. Sie werden in folgenden Bereichen eingesetzt:
 - Restaurant, Bar, Tagungsräume
 - Rezeption
 - Küche
 - Housekeeping
 - hauseigene Wäscherei und Änderungsnäherei
 - Hausmeisterservice
 - Terrassengestaltung und florale Dekoration

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Strategien des BEST WESTERN Hotels Am Straßberger Tor in Plauen



- Markenhotel als Integrationshotel
- 4-Sterne-Hotel mit den Hauptzielgruppen
Tagungsgästen, Geschäftsreisenden und Kurzurlaubern
- Trägerschaft: Fortbildungsakademie der Wirtschaft
- 1 barrierefreies und 14 für Allergiker geeignete Zimmer
- 2 Behindertenparkplätze in der Tiefgarage

Strategien des BEST WESTERN Hotels Am Straßberger Tor in Plauen



Restaurant:

- Speisekarte mit vergrößerter Schrift vorhanden
- Speisen für Allergiker vorhanden
- Gerichte ohne Laktose und Glukose im Angebot
- Speisen werden mit speziellen Ölen (Raps- und Olivenöl) zubereitet
- Diabetiker können auf Anfrage spezielle Gerichte erhalten

Resümee: Erfolgreiche Unternehmen ...

- schaffen gute und barrierefreie Arbeitsbedingungen
- achten auf die physische und psychische Gesundheit
- gestalten ihre Personalpolitik lebensphasenorientiert
- richten ihre Personalpolitik an strategischen Zielen aus
- haben erkannt, dass sie diese Ziele v.a. mit der vorhandenen Belegschaft erreichen müssen

verändert nach: <http://www.kompetenzzentrum-fachkraeftesicherung.de>

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

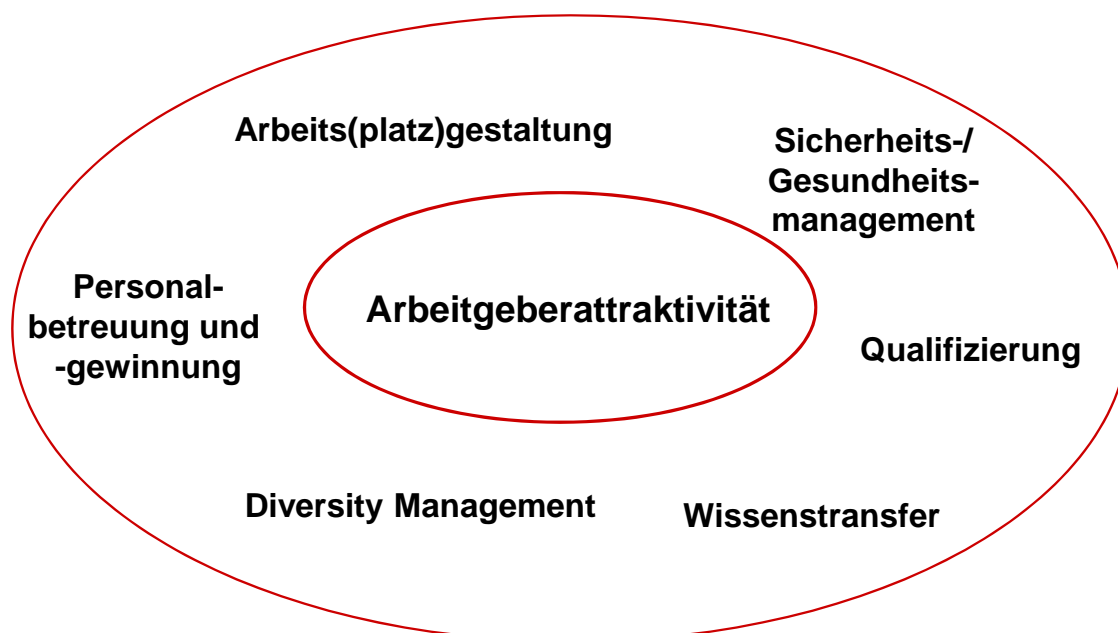


Fazit

Erfolgsfaktoren:

- tourismusrelevante Angebote und Arbeitsplätze an die Bedürfnisse älterer und behinderter Menschen anpassen
- Barrierefreiheit als übergreifende Querschnittsaufgabe und Qualitätsmerkmal für alle Nutzer (Gäste und Beschäftigte) begreifen
- Sonderlösungen und Stigmatisierungen vermeiden („Design für Alle“!)
- „Nutzer“ in Entwicklungsprozesse aktiv einbinden

Handlungsfelder zur Förderung der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit





Barrierefreiheit ist eine Investition in die Zukunftsfähigkeit der Unternehmen und dient einer nachhaltigen Fachkräftegewinnung und -sicherung

© 2012 NeumannConsult – www.neumann-consult.com

**Vielen Dank
für Ihr Interesse!**

www.neumann-consult.com
info@neumann-consult.com